

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและส่งผลต่อแนวโน้มการกลับมาใช้ซ้ำของสถาบันการแพทย์แผนไทย-จีน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ชื่อผู้ประพันธ์	สุทิน ทันใจ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรฤดี จงสุริยภาส
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ ดร.พรพิมล ไชยสนิท

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ รวมถึงเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการที่สถาบันการแพทย์แผนไทย-จีน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง การศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อาชีพและรายได้ ส่วนปัจจัยคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถอธิบายอิทธิพลที่มีต่อความภักดีได้ร้อยละ 80.20 ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีเรียงตามลำดับอิทธิพลจากมากไปน้อย ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแก่ผู้มารับบริการ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ในขณะที่ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัยสถาบันการแพทย์แผนไทย-จีนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการโดยเฉพาะด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และจัดทำแพ็คเกจการรักษาที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพและรายได้แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความภักดี, คุณภาพบริการ, ผู้ใช้บริการ, สถาบันการแพทย์แผนไทย-จีน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

Independent Study Title Factors Affecting Satisfaction Behavior and Interest in Returning to Use Service at Institute of Thai-Chinese Traditional Medicine Mae Fah Laung University Hospital

Author Suthin Thanchai

Degree Master of Business Administration (Business Administration)

Advisor Assistant Professor Chatrudee Jongsureyapart, Ph. D.

Co-Advisor Pornpimol Chaisanit, Ph. D.

ABSTRACT

This research aimed to study demographic factors and service quality factors affecting customer loyalty and to propose guidelines for service quality development at the Thai-Chinese Traditional Medicine Mae Fah Laung University Hospital. The study employed quantitative research methodology, collecting data from a sample of 400 service users through accidental sampling. Questionnaires were used as the data collection instrument. The data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics including t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The results showed that demographic factors significantly affecting customer loyalty at the 0.05 level were occupation and income. Service quality factors significantly influenced customer loyalty at the 0.01 level, explaining 80.20 percent of the variance in loyalty. Service quality factors influencing loyalty, in order of influence from greatest to least, were responsiveness to service users' needs, tangibility of service, empathy toward service users, and reliability. Meanwhile, assurance provided to service users did not significantly influence loyalty. Based on these findings, the Thai-Chinese Medical Institute should prioritize improving service quality, especially in terms of responsiveness to service users' needs, and develop treatment packages appropriate for service users with different occupations and income levels.

Keywords: Loyalty, Service Quality, Service Users, Thai-Chinese Traditional Medicine
Mae Fah Luang University Hospital

